PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PLANIFICACIÓN, DINAMIZACIÓN Y GESTION DE LAS REDES SOCIALES DEL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO-NAFAR LANSARE

1.- OBJETO Y CONTENIDO DEL SERVICIO.

Las presentes Prescripciones tienen por objeto el establecimiento de las condiciones técnicas con arreglo a las cuales se ejecutará el contrato de servicios para la planificación, dinamización y gestión de las redes sociales del SNE-NL.

Los objetivos de este contrato son los siguientes:

a) Planificar, diseñar e implementar una estrategia y plan de comunicación de las redes sociales del organismo.

b) Disponer de servicios especializados para la gestión de redes sociales que mejoren el posicionamiento y la imagen positiva del organismo.

c) Realizar difusión de contenidos y campañas de publicidad para la promoción de servicios y programas del Organismo.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

A día de hoy, las redes sociales del SNE-NL son las siguientes:

- Facebook: Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare
- X: @empleo_na
- Linkedin: Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare
- Instagram: Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare

El servicio comprenderá las siguientes actuaciones:

1. Diseño y elaboración de un Plan de comunicación anual para la implementación de la estrategia de redes sociales del Organismo.
2. Gestión y seguimiento del referido Plan.
3. Realizar campañas de publicidad para la promoción de los servicios y programas del SNE-NL.
4. Emisión de informes de evolución mensuales y anuales en base a KPIs establecidos y propuestas de mejora según los resultados.
5. En caso de incidencias de cualquier tipo con las plataformas, la empresa adjudicataria se encargará de la intermediación y las gestiones necesarias para resolver el problema.

Más concretamente, respecto a la gestión de las redes sociales, las actuaciones específicas a realizar son:

1. Difusión y dinamización de las cuentas existentes actualmente y las nuevas cuentas propuestas (en caso de que las hubiera) definiendo los ejes de comunicación, el estilo y la agenda de contenidos.
2. Viralizar el contenido en las redes sociales.

3. Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre los usuarios con la finalidad de gestionar, analizar, monitorizar y optimizar la presencia on-line de

SNE-NL, cuidando el diálogo con la comunidad y garantizando la atención a la ciudadanía a través de las diferentes RRSS, utilizando el tono marcado por el SNE-NL.

4. Monitorización de comentarios con 24 horas de plazo máximo como respuesta (48 en caso de que sea fin de semana).
5. Generar tráfico hacia la página web de SNE-NL para promover la participación en sus programas y/o servicios.
6. Buscar otros contenidos de valor del sector o ámbito del SNE-NL que puedan ser de interés para la ciudadanía.
7. Seguimiento de la presencia de SNE-NL en los medios de comunicación y/o RRSS y difusión de noticias que puedan ser interesantes para informar y/o reforzar la imagen positiva del Organismo.
8. Interacción con otras entidades referentes en el ámbito de políticas activas de empleo para la creación de redes que sirvan como altavoz para la difusión de los mensajes del SNE-NL y de esta forma ganar notoriedad.
9. Identificar líderes de opinión.

3.- DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En el primer trimestre de cada año de ejecución del contrato se elaborará el plan de comunicación del servicio para la gestión de redes sociales. Este plan será consensuado y validado por la unidad del SNE-NL competente en esta materia. Este Plan deberá contener, como mínimo, los siguientes apartados:

- Análisis de la situación actual del SNE-NL.
- Evaluación de los canales a dinamizar.
- Planteamiento de objetivos específicos y cuantificables en cada una de las cuentas según las necesidades detectadas.
- Propuesta de la dinamización de cada uno de los canales identificados.
- Estrategia de segmentación de públicos.
- Indicadores KPI necesarios para el seguimiento del Plan.

Las tareas a realizar para la prestación del servicio serán, entre otras, las siguientes:

Con periodicidad diaria:

- Publicación de contenidos en las diferentes RRSS del SNE-NL y dinamización de las mismas. Las publicaciones serán en bilingüe (castellano y euskera). La traducción de estos elementos será por cuenta de la entidad adjudicataria y deberá garantizarse su calidad.
- Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre las personas usuarias.
- Monitorización de comentarios y respuesta en un día hábil.
- Monitorización de las redes sociales e Internet de noticias relacionadas con SNE-NL.
- Seguimiento de la presencia del SNE-NL en redes sociales y difusión de noticias que resulten interesantes para informar y/o reforzar la imagen positiva del Organismo.
- Interacción con entidades referentes en el ámbito de las políticas activas de empleo.
- Búsqueda de contenidos que aporten valor al Organismo.

Con periodicidad semanal:

- Remisión del listado de publicaciones previstas para la siguiente semana.

Con periodicidad mensual:

- Emisión de informes de evolución en base a KPIs establecidos y valoración del funcionamiento y desarrollo de la estrategia junto con propuestas de mejora según los resultados.

Con esta documentación, junto con la factura mensual emitida, se procederá a realizar el abono de la prestación del servicio.

Según necesidad:

- Acciones concretas de difusión de otras campañas del Gobierno de Navarra relacionadas con el ámbito de las políticas de empleo.
- Emisión de informes sobre la prestación del servicio, indicadores, objetivos, etc.

La frecuencia y cantidad de publicaciones en redes sociales será, como mínimo, la siguiente:

- Facebook: Un post diario de lunes a viernes.
- X: 1 hilo de tuit diaria de lunes a viernes.
- Linkedin: Un post diario de lunes a viernes.
- Instagram: Un post semanal de lunes a viernes.

La entidad adjudicataria incrementará el número de publicaciones en redes, sin coste alguno para la Administración contratante, cuando se hubiera comprometido a ello en su oferta al marcar el criterio social referido a contenido reservado a Centros Especiales de Empleo y/ o empresas de inserción, conforme a lo dispuesto en la cláusula 9 de las condiciones particulares. En este caso, la empresa adjudicataria deberá realizar, de forma adicional, al número de publicaciones previstas en esta cláusula, los contenidos anuales en redes sociales en colaboración con Centros Especiales de Empleo y/o empresas de inserción de Navarra previstos en su oferta.

4.- GESTIÓN DE PUBLICIDAD EN REDES SOCIALES

El importe de la adjudicación del contrato que se destinará a la compra de publicidad en redes sociales será de 6.000 euros anuales, IVA excluido.

La empresa hará una previsión anual y equilibrada de publicidad para cada red social.

La empresa adjudicataria deberá gestionar la correcta compra de la publicidad. El proceso comprende: el diseño (imágenes/vídeos y texto), la subida del anuncio, su promoción, y se pondrá especial atención a su rendimiento.

La empresa adjudicataria presentará en las reuniones con el órgano contratante las acciones realizadas y los informes del rendimiento

5.- PERSONAL TÉCNICO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: TITULACIONES Y EXPERIENCIA.

El personal dedicado a la ejecución del contrato deberá estar en posesión título de licenciado o graduado en Comunicación Audiovisual o en Periodismo o titulación equivalente. Además, dicho personal deberá contar con una experiencia profesional mínima de tres años en la prestación de servicios del mismo tipo y naturaleza que corresponden al objeto del contrato. Esta persona ejercerá las funciones de interlocución con el SNE-NL. Las instrucciones dirigidas a la correcta ejecución del contrato se impartirán por la unidad gestora del mismo a dicha persona. Igualmente, será dicha persona la encargada de transmitir cualesquiera incidencias que surjan en relación con el cumplimiento del contrato.

6.- MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La aportación de los medios técnicos y materiales para la prestación del servicio correrá a cargo del contratista, el cual deberá aportar asimismo la documentación que resulte necesaria.